

Consejo Consultivo para Afiliados

Orden del día y notas de la reunión

Plan: Medicaid de Nevada

Fecha de la reunión: 5 de marzo de 2026

Lugar de la reunión: Virtual, vía Zoom (se ofrece sesión presencial en 6385 S. Rainbow Blvd., Suite 500 Las Vegas, NV 89118).

PROPÓSITO Y OBJETIVOS

De acuerdo con las Secciones 3.5.1 y 11.4.12 del Contrato de Medicaid del Estado de Nevada y el CFR 42.111, el Consejo Consultivo para Afiliados ("el Consejo") estará compuesto por representantes de CareSource, dos representantes de la comunidad y un mínimo de 12 afiliados elegibles de Medicaid o Check-Up o sus representantes legales designados, incluida una muestra que represente razonablemente a la población de Servicios y Apoyos a Largo Plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS). CareSource se asegurará de que el Consejo esté compuesto por afiliados de varias zonas geográficas del Estado de Nevada, incluidos representantes de Urban Clark, Urban Washoe y condados rurales. El Consejo Consultivo para Afiliados a CareSource se reúne de forma trimestral para recopilar comentarios de diversas poblaciones de afiliados y garantizar que estas voces se integren en los procesos de toma de decisiones.

PARTICIPANTES

Un total de siete afiliados elegibles asistieron a la reunión y representaron una demografía variable. Se invitó a dos asociados de la comunidad, que también asistieron. Varios miembros del equipo de CareSource escucharon los comentarios de manera privada, fuera de la vista de los afiliados para que se sintieran más cómodos.

Afiliados asistentes
Veronica
Kenny
Diane
Deseray
Nicole
Debra
Linda

Asistentes del personal de CareSource
Sasheen Cutchlow , gerenta, Servicios para Afiliados
Dra. Tracey Green , directora médica principal (CMO), CareSource de Nevada
Wendy Whitsett , gerenta, Life Services
Pamela James , asesora de información del consumidor, Experiencia del consumidor
Amy Dluhy , directora, Mejoramiento de la calidad
Kresh Regina , directora, farmacia
Nehemiah Wade , líder de equipo, Atención al cliente
Heather Reynolds , líder de información del consumidor, Experiencia del consumidor
Billie Miller , director, Participación de los asociados de salud
Pamela Pasela , asesora de información del consumidor, Experiencia del consumidor
Ashley Billmaier , analista de participación de los afiliados, CareSource de Nevada
Robyn Rohr , gerente, Experiencia del consumidor
Representantes de la comunidad
Jennifer Campbell , cooperativa de DOULAS
Brittany Dupree , Communities in Schools de Nevada

ORDEN DEL DÍA

CareSource dirigió las conversaciones. El moderador compartió una descripción general de los temas del orden del día, que incluyó lo siguiente:

1. Bienvenida

- Propósito del Consejo Consultivo para Afiliados a CareSource y reglas básicas.
- Reglas del entorno virtual
- Aclaraciones sobre el hecho de que no existen respuestas correctas o incorrectas; sobre hablar de uno a la vez; procurar obtener comentarios y opiniones de todos los participantes.
- Aclaraciones sobre el sistema de grabación de audio y video.
- Aclaraciones sobre la importancia de que haya distracciones mínimas, no moverse, mantener las cámaras encendidas, etc.
- Aclaraciones que aseguran la privacidad de los afiliados, acerca de que todas las respuestas son estrictamente confidenciales y que los afiliados no serán identificados por su nombre en ningún informe ni en los resúmenes de la investigación.

2. Presentaciones

- Personal de CareSource
- Afiliados

3. Descripción general del orden del día.

4. Actividad con la dinámica de rosa/espina

El moderador dirigió una conversación con los afiliados acerca de qué les funcionó bien a ellos en comparación con los desafíos que han tenido con el plan de CareSource hasta ahora.

- a. Rosa (qué es lo que funciona bien y las experiencias positivas)
 - i. La coordinación de la atención constituye un valor agregado que se destaca: los afiliados describieron a los coordinadores como orientadores útiles en relación con la "burocracia médica", la búsqueda de recursos y el apoyo en general.
 - ii. La cobertura y el apoyo a la atención satisfacen las necesidades de los niños y las familias, lo que incluye el acceso a servicios como terapia del habla y del lenguaje y apoyos relacionados con el trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH).
 - iii. La red de proveedores y la experiencia "Encontrar un médico" por lo general se ven positivamente; la red se describió como robusta y la herramienta como precisa.
 - iv. La experiencia de los afiliados con las herramientas es en su mayoría positiva; los afiliados señalan que la aplicación es conveniente para acceder a las tarjetas de identificación (ID) digitales y no tiene inconvenientes en general.
 - v. Los beneficios y servicios no médicos de valor agregado están marcando una diferencia considerable para algunos afiliados (por ejemplo, asistencia con dificultades financieras inesperadas y recursos de la comunidad).
 - vi. La participación del personal local y de los asociados de la comunidad tiene un gran impacto; los tiempos de respuesta son rápidos y el apoyo del personal es proactivo.
 - vii. Existe interés en la prevención y el bienestar; los afiliados apreciaron un enfoque en la salud preventiva.
- b. Espinas (qué es lo que representa un desafío y causa frustración)
 - i. Persisten brechas en la toma de conciencia y en la incorporación; varios afiliados estaban confundidos con la transición a CareSource y querían indicaciones más claras sobre dónde obtener información precisa de manera rápida.
 - ii. La experiencia digital requiere de un ajuste; algunos afiliados informaron problemas de navegación en el portal/la aplicación (bucles/redireccionamientos) y dificultad para localizar los detalles de los beneficios.
 - iii. Las comunicaciones y la resolución de problemas pueden requerir múltiples retoques; los afiliados notaron que, en ocasiones, se necesitaron varias llamadas/contactos para resolver las preguntas.
 - iv. Los plazos de prestación de los beneficios es un problema puntual (por ejemplo, demoras/incertidumbre en la recepción de beneficios de venta libre).
 - v. El conocimiento que los proveedores y la comunidad tienen sobre el plan es inconsistente; algunas clínicas y médicos parecían desconocer a CareSource y, en una de las ocasiones, recomendaron cambiarse de plan.
 - vi. Los afiliados desean obtener más información sobre cómo

participaremos con nuestros proveedores de la red para ampliar el conocimiento y la concientización de CareSource a los proveedores, asociados de la comunidad y otras entidades. El conocimiento y las expectativas del programa de recompensas varían; muchos afiliados no conocían los programas y, al menos uno, observó la ausencia de un beneficio de afiliación a gimnasios y esperaba más promoción de las recompensas a través de los puntos de contacto comunitarios (proveedores, organizaciones religiosas, despensas de alimentos).

NOTAS SOBRE LA CONVERSACIÓN Y LOS COMENTARIOS DE LOS AFILIADOS

Tema: Recompensas de MyHealth

- Sasheen Cutchlow, gerenta de Servicios para Afiliados, habló sobre las recompensas de MyHealth y explicó que los afiliados reciben recompensas cuando reciben atención preventiva y completan actividades saludables; los afiliados pueden usar sus recompensas para comprar cualquier cosa, desde comestibles, ropa hasta pañales y productos para el cuidado personal.

Detalles de las recompensas

Recompensas para madres embarazadas	Valor en dólares
Primera consulta prenatal (Se obtiene una vez por embarazo)	\$30
Detección de sífilis (Se obtiene una vez por embarazo)	\$20
Consulta posparto de 7 a 84 días después de la fecha de parto (se obtiene una vez por embarazo)	\$50
Recompensas por atención preventiva	Valor en dólares
Completar la Evaluación de necesidades de salud en MyLife	\$25
Examen de detección de cáncer de seno para mujeres a partir de los 40 años	\$25
Examen de detección de cáncer de cuello uterino para mujeres a partir de los 18 años	\$20
Completar un programa para dejar de fumar	\$25
Pruebas de detección de cáncer colorrectal	\$15
Vacuna contra la gripe	\$25
Recompensas por atención crónica	Valor en dólares
Examen oftalmológico de la retina Debe tener un diagnóstico de diabetes)	\$25
Examen de detección de riñón Debe tener un diagnóstico de diabetes)	\$10

Comentarios de los afiliados

- Algunas recompensas se consideran relevantes, pero no todas se aplican a todos los afiliados; los afiliados pueden participar de forma selectiva.
- Interés en recompensa por dejar de fumar: se necesitan aclaraciones sobre si el vapeo califica y qué apoyos se incluyen (por ejemplo, reemplazo de nicotina, asesoramiento, medicamentos).
 - Respuesta de CareSource: el vapeo está incluido en la recompensa y los apoyos pueden incluir medicamentos (por ejemplo, Wellbutrin) y asesoramiento terapéutico; el enfoque es personalizado en función de las necesidades del afiliado.
- Deseo de obtener recompensas adicionales/competitivas: un afiliado señaló que no hay una membresía para gimnasio disponible y deseaba que se incluyera.
- Oportunidad de toma de conciencia/mercadeo: los afiliados esperaban una divulgación más amplia de las recompensas a través de puntos de contacto de la comunidad (consultorios médicos, organizaciones religiosas, despensas de alimentos).

Tema: Life Services

- Wendy Whitsett, gerente de Life Services, revisó los programas de Life Services y la experiencia de los afiliados con el equipo de Life Services, cómo reciben apoyo y el proceso de derivación de Life Services.
 - Visión general de los programas de Life Services
 - Compartió que el equipo de Life Services ayuda a los afiliados con recursos para determinar los factores sociales de la salud y las metas/necesidades de la fuerza laboral.
 - En la instancia de debate, se observó que Life Services también puede ayudar con las metas y necesidades educativas.
 - Derivación a Life Services
 - Criterios de elegibilidad compartidos y que los afiliados puedan autoderivarse a Life Services.
 - El equipo de Life Services puede ayudar a los afiliados de 14 años de edad o mayores.
 - Los padres o tutores de los afiliados son elegibles para trabajar con el equipo de Life Services.

Comentarios de los afiliados

- Los afiliados desean obtener ayuda para sortear obstáculos administrativos/de acreditación; se plantearon preguntas acerca de si Life Services puede ayudar a identificar la documentación requerida para la concesión de licencias profesionales con antecedentes de delitos (por ejemplo, licencia de notario público).
 - Sasheen compartió que hay programas dentro de Life Services que pueden ayudar con esto.
- Fuerte interés en las vías para formar parte de la fuerza laboral; los afiliados preguntaron qué implica la certificación de conexión con pares y si Life Services puede guiarlos a través de los pasos para realizarla y convertirse en un especialista certificado en apoyo de pares (para casos de consumo de sustancias y/o de salud mental).
 - Wendy compartió que esta es una certificación que podrían obtener los

afiliados; Life Services podría ayudarles en los pasos necesarios para completar el programa y obtener la certificación; la certificación le permitiría convertirse en un especialista certificado en apoyo de pares para casos de abuso de sustancias y/o salud mental.

- Se solicitaron aclaraciones sobre la función de "consejero"; los afiliados preguntaron si Life Services proporcionaba orientación para la vivienda y otras necesidades en comparación con derivaciones solamente.
- Se discutió la expectativa de seguimiento: Wendy destacó que los consejeros de Life Services proporcionan recursos y hacen derivaciones a organizaciones comunitarias y un seguimiento con los afiliados para confirmar que la derivación fue exitosa.
- Se habló sobre la brecha en la toma de conciencia: los afiliados no tenían conocimiento completo de la amplitud de Life Services; la presentación incrementó la comprensión de que Life Services no pertenece al ámbito clínico, pero que puede conectar a los afiliados con equipos clínicos internos.
- El apoyo a la educación es una necesidad fundamental; los afiliados preguntaron sobre la ayuda para obtener el diploma GED, las clases en la universidad y si Life Services puede ayudar con la matrícula o la vinculación con las universidades; Wendy indicó que un consejero de vida puede ayudar a explorar los recursos disponibles.
- Los afiliados consideran que Life Services puede ser útil, pero no un "pase rápido"; un afiliado señaló que es posible que no brinde un trato especial pero, aun así, puede proporcionar asistencia útil.

Tema: Beneficios mejorados

- Sasheen Cutchlow, gerenta de Servicios para Afiliados, revisó los siguientes beneficios mejorados:
 - Beneficio de oftalmología mejorado: los afiliados reciben \$100 para anteojos/montura/lentes de contacto una vez al año.
 - Fitness on Demand: un programa de acondicionamiento físico virtual al que los afiliados pueden acceder en cualquier momento y en cualquier lugar; realizar un seguimiento de los entrenamientos, aprender de las clases en video y mantenerse al día con el contenido de bienestar más reciente en una sola aplicación; encontrar ejercicios óptimos en una variedad de clases; hacer ejercicios desde el teléfono o transmitirlos por la televisión.
 - Teléfono inteligente gratuito: los afiliados pueden obtener un teléfono inteligente gratuito para hablar y enviar/recibir mensajes de texto y 25 GB de datos; los afiliados pueden registrarse en www.mybenefit phone.com o llamar al -888-224-3213.
 - MyResources: los afiliados tienen acceso a MyResources, lo que les ayuda a encontrar programas y apoyo para alimentación, vivienda, escuela, y más; los afiliados pueden encontrarlo en su cuenta De MyLife CareSource o pueden llamar para encontrar apoyo cercano.
 - Beneficio de venta libre (Over-the-Counter, OTC): los afiliados pueden recibir un beneficio trimestral de \$30 por artículos de venta libre no cubiertos.
 - Membresía Sam's Club: los afiliados pueden obtener una membresía gratuita de un año Sam's Club Plus que incluye el envío gratuito en pedidos superiores a \$50 y el envío gratis de la compra de comestibles para pedidos de más de \$50 dentro de 15 millas del club.

Comentarios de los afiliados

- Los afiliados sienten que el acceso a los beneficios de OTC y los plazos es una

preocupación clave; al menos uno de los afiliados informó que aún no ha recibido beneficios de OTC y que sigue esperando asistencia o aclaraciones.

- Se valoran muy bien los apoyos "adicionales" no médicos cuando se proporcionan; los afiliados compartieron ejemplos de ayuda práctica (p. ej., asistencia para daños causados al automóvil por actos de vandalismo, soporte para reemplazar un teléfono roto) y los describieron como aliviadores significativos del estrés.
- Los afiliados desean una orientación más clara sobre qué beneficios mejorados y de valor agregado tienen a disposición y cómo usarlos (dónde encontrar los detalles de los beneficios, la elegibilidad y los pasos para acceder), especialmente considerando los problemas que plantea la navegación de la aplicación/los portales.
- Los afiliados esperan promoción/educación comunitaria sobre los beneficios mejorados (por ejemplo, a través de funcionarios de proveedores y asociados de la comunidad), para no perder oportunidades limitadas en el tiempo.

Temas sugeridos por los afiliados para tratar en reuniones futuras.

- Cómo el Consejo Consultivo para Afiliados a CareSource ejerce una influencia en CareSource.
- Cómo y dónde acceder a la información acerca de los servicios.
- Proceso de recertificación de Medicaid.

Elementos de acción y próximos pasos.

- Sasheen hará un seguimiento con los afiliados por los beneficios de venta libre, la programación de citas de especialidad y recompensas de MyHealth.
- Wendy hará un seguimiento con dos afiliados interesados en Life Services.

Información relevante en el chat de reunión.

- Sasheen compartió su información de contacto en el chat:
Sasheen.cutchlow@caresource.com (gerenta, Servicios para Afiliados), así como la información de contacto de Servicios para Afiliados (1-833-230-2058 TTY: 1-800-326-6868 o 711).
- Wendy también compartió la información de contacto en el chat:
NVLifeServices@caresource.com, además de la línea telefónica de Life Services (1-833-230-2033 TTY: 711).

Conclusión

- Sasheen y el moderador agradecieron a los afiliados por su participación y les comentaron que les enviaríamos una tarjeta de regalo por correo en los próximos días, en reconocimiento a su tiempo.
- Próxima reunión: 7 de mayo de 2026, de 11 a. m. a 12:30 p. m., hora del Pacífico, virtual vía Zoom (se ofrecerá sesión en persona en 6385 S. Rainbow Blvd., Suite 500 Las Vegas, NV 89118).